

### Antecedentes

La FCC tiene normas técnicas de calidad que definen una calidad básica de servicio que los abonados de cable tienen el derecho de recibir. Las compañías de cable que brinden servicio a 1,000 abonados o más deben realizar pruebas semestrales para demostrar que cumplen con esas normas.

#### ¿Qué debo hacer si no recibo una imagen de buena calidad?

Primero debe verificar que todo el equipo y las conexiones eléctricas que se conectan al cable, incluso sus televisores, videocaseteras, y convertidores, funcionen apropiadamente.

#### Si parece que mi problema se relaciona con la señal de cable, ¿con quién me comunico para presentar una queja?

Las quejas en cuanto a la calidad de señal se deben presentar directamente ante la compañía de cable. Las reglas de la FCC requieren que compañías de cable tengan un procedimiento para resolver las quejas de los abonados sobre la calidad de señal. Por lo menos una vez al año, las compañías también deben notificar a los abonados sobre su procedimiento de resolución de quejas.

#### ¿Qué debo hacer si mi compañía de cable no resuelve mi queja sobre la calidad de señal?

Comuníquese con la autoridad local que otorga franquicias, que es la ciudad, el condado, u otra organización gubernamental que regula su servicio de televisión por cable. El nombre de la autoridad local de franquicias debe estar en el anverso o el reverso de la cuenta de cable. Si esta información no aparece en su cuenta, comuníquese con su compañía de cable o la municipalidad de su ciudad o pueblo.

(Sigue) ↑  
→

Por lo general, las autoridades locales de franquicias hacen cumplir las reglas técnicas de la FCC, las cuales están más familiarizadas con la operación y la instalación de un sistema local. Las reglas también ayudan a la autoridad local de franquicias a evaluar el rendimiento técnico de la compañía de cable durante el proceso de renovación. Este proceso determina si una compañía puede seguir prestando servicio de cable a la comunidad.

#### ¿Puede mi compañía de cable interrumpir temporalmente mi servicio para conducir pruebas técnicas exigidas por la FCC?

Algunas de las pruebas que las compañías de cable deben llevar a cabo para verificar que están dentro de las normas de la FCC podrían interrumpir temporalmente el servicio en ciertos canales. Generalmente estas interrupciones suceden durante las horas cuando hay menos telespectadores y no deben durar más de algunos minutos.

#### ¿Exige la FCC que compañías de cable suministren una señal que me permite usar mi equipo de subtítulo opcional/oculto?

La FCC requiere que compañías de cable suministren intactos los datos de subtítulos opcionales/ocultos. Esto permite que los abonados con impedimentos auditivos que tienen descodificadores de subtítulos oculta/opcional reciban información escrita en la porción de audio de la programación.



## ¿Cómo puedo averiguar si mi compañía de cable cumple con las normas de la FCC de calidad de señal del abonado?

Las reglas de la FCC requieren que su compañía de cable mantenga sus normas de calidad de señal en un archivo público en su sede.

### Ayuda o información adicional

Para mayor información sobre normas de calidad de señal del abonado consulte la página Web de la FCC de la Oficina de Asuntos Gubernamentales y del Consumidor: [www.fcc.gov/dtv](http://www.fcc.gov/dtv)

###

*Para ésta u otra publicación para el consumidor en formato accesible (texto electrónico ASCII, Braille, letra grande, o audio) escribanos o llame a la dirección o teléfono indicados abajo, o envíe un e-mail a [FCC504@fcc.gov](mailto:FCC504@fcc.gov).*

*Haga clic en [www.fcc.gov/cgb/emailservice.html](http://www.fcc.gov/cgb/emailservice.html) para recibir información sobre éste y otros temas de la FCC para el consumidor a través del servicio de suscripción electrónica de la Comisión.*

*Este documento tiene como único propósito el educar al consumidor y no afectará ningún procedimiento o caso sobre este asunto u otros relacionados.*

010802

